# VOTRAN GOLD GUÍA DEL USUARIO

## RESERVA

**EAST VOLUSIA: (386) 322-100**
**WEST VOLUSIA: (386) 943-050**
**SOUTHEAST VOLUSIA: (386) 424-810**

## SERVICIO AL CLIENTE

**(386) 756-496**

**TDD**
**(386) 756-494**

## RESERVAS FAX

**(386) 322-119**

## Esta guía está disponible
## EN UN FORMATO DE ACCESO A PEDIDO

## JUNE 2008 Rev. Dec 2014

## INTRODUCCIÓN

Votran Gold es un servicio de Paratransito que va de puerta a puerta, donde el viaje es compartido. Debido a que el servicio es ofrecido de puerta a puerta, usted deberá estar en la planta baja para ser recogido por su transportación. Además, viaje compartido quiere decir que durante su viaje podrían haber paradas para recoger o dejar a otros clientes por el camino.

**Este servicio especial es proporcionado solamente para aquellos individuos que no puedan usar la ruta regular de autobuses de Votran por su incapacidad, o cuando el servicio no este disponible en su área, o cuando usted no tenga otras maneras disponibles de transportación.**

Para calificar para este servicio especial una aplicación deberá ser llenada y sometida a Votran para ser procesada y así determinar su elegibilidad.

Cuando este haciendo una reservación para usar el servicio, por favor tenga en mente que un viaje local (dentro de la misma área) puede tomar hasta una hora. Viajes desde un servicio de área hasta otro pueden tomar hasta dos horas.

## ¿Quién es elegible para usar Votran Gold?

La intención de Votran Gold es de servir a un grupo limitado de personas, incluyendo aquellos amparados debajo de las siguientes categorías:

- **Acta de Americanos con Incapacidades (ADA):** Aquellos individuos que residen a ¾ de una milla de una ruta de autobús establecida, pero que no pueden usar la ruta fijada de servicio de Votran por su impedimento

.

- **Desventaja de Transportación (TD)**

Incluye individuos calificados localizados en áreas donde rutas fijas de servicio no son disponibles, y que no cuentan con otros modos de transportación.

- **Agencias:** Incluye personas cuyos viajes son pagados bajo contratos negociados por la agencia.

El personal de Votran determinará la categoría apropiada de pago para cada cliente. Si usted tiene preguntas sobre el estatus de su elegibilidad, por favor llame al personal de Votran al (386) 756-7496.

## ¿Que grupos integran Votran Gold?

El servicio de Votran Gold está compuesto por la siguiente junta coordinadora:

**Junta Coordinadora Local de Transportación Para Incapacitados (TDLCB):** La TDLCB está establecida bajo Estatuto de Florida para fiscalizar la entrega de los servicios de paratránsito, resolver disputas de los clientes, y vigilar la calidad de servicio.

- **La Coordinadora de Transportación para la Comunidad (CTC):** VOTRAN actúa como la CTC

para el condado de Volusia, coordinando y proporcionando muchas de las necesidades de transportación para clientes elegibles para beneficios del ADA, TD y Medicaid.

- **Contratistas Privados:** Estos operarios proporcionan servicios de paratránsito bajo contrato con Votran.

Para explicar los servicios ofrecidos a usted por Votran Gold, nosotros hemos preparado el siguiente MANUAL DEL USUARIO para ayudarlo a preparar sus viajes y para hacer que sus necesidades de transportación corran lo más fácil posible. Es importante que usted tome el tiempo para leer este manual completamente, y así evitar cualquier malentendido sobre los servicios ofrecidos por este sistema.

## DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Aunque Votran Dorado (Gold) proporciona servicio a toda el área del Condado de Volusia, algunas restricciones pueden aplicarse a los viajes ofrecidos. Estas limitaciones pueden alterar las horas en que usted viaje, o los puntos de llegada que sean disponibles para usted.

## AREAS DE SERVICIOS

La provisión del servicio Dorado (Gold) para el Condado de Volusia está dividido entre cuatro áreas de servicio, las cuales están definidas de la siguiente manera:

**VOLUSIA ESTE** - Ormond Beach, Ormond by the Sea, Holly Hill, Daytona Beach, South Daytona, Port Orange, Daytona Beach Shores, Wilbur-by-the-Sea and Ponce Inlet.

**VOLUSIA SURESTE** - New Smyrna Beach, Edgewater and Oak Hill.

**VOLUSIA OESTE** – Osteen, Enterprise, Cassadaga, DeLand, Orange City, Debary, Deltona, and DeLeon Springs.

**VOLUSIA NOROESTE -** Astor, Barberville, Pierson, and Seville.

**¿Qué servicio está disponible para viajes entre áreas de servicio?**

**Viajes entre áreas de servicio son muy limitados y es importante revisar las horas de operación antes de que usted programe una cita.**
Por favor llame al Departamento de Reservación para determinar las horas de servicio entre las areas de servicio.

## DESTINOS FINALES

El servicio de Votran Gold proporciona una transportación especializada que corre el Condado de Volusia. Sin embargo, algunas limitaciones de viaje podrían existir basadas en la categoría de cada solicitante calificado.
Es importante que cada uno de nuestros clientes entienda que servicios están disponibles para ellos.

## ¿Hacia donde puedo viajar?

Dependiendo en el programa para el cual usted es elegible, algunas restricciones de servicio pudiesen aplicarse como resultado de regulaciones federales o estatales.

Clientes que califican para servicios bajo el **ADA** pudiesen solo programar viajes que comienzan y terminan en el corredor ADA. El corredor es un área que se ocupa dentro de ¾ de una milla, en cualquier lado de una ruta fija de autobús. Aunque usted pudiese estar certificado para viajar con Votran Gold, todos los destinos finales en el condado puede ser que no estén dentro del corredor ADA.

Los clientes de Votran Gold que califican bajo el programa de **Desventaja de Transportación** son aquellos individuos localizados afuera del corredor ADA. Estos clientes están permitidos a programar viajes a lo largo del condado. Personas utilizando viajes patrocinados por una **Agencia** están autorizados únicamente a tomar esos viajes tal como sean ordenados por la agencia particular.

## HORAS DE SERVICIO

Las Horas de Servicio esta en correspondiente a la ruta viaje de los Autobus. Usted puede revisar la rutas de Guia de servicios end detales en su heria de viaje, o puede llamar nuestro department de reservation. Las siguiente horas son de las guias general.

### VOLUSIA ESTE

6:00 a.m. - 6:00 p.m., lunes a sábado

Servicio limitado esta disponible los domingos y durante las horas de la noche.

**VOLUSIA OESTE Y VOLUSIA SURESTE**
6:00a.m. - 6:00 p.m., lunes a sábado

**SEQUEDULA de la TARDE**

Son limites las horas de servicio que están conviniente en Daytona en la tarde, durante las horas de 6:00 p.m. hasta las 11:30 p.m.

**SQUEDULA de DOMINGOS**

Son limites las horas de servicio que están conviniente en Daytona en los Domingos de 6:00 a.m. hasta 6:00 p.m.

**CALENDARIO PARA LOS DIAS DE FIESTA**

Los servicios de Votran no operan durante los siguientes días; Año Nuevo, Acción de Gracias (Thanksgiving) y Navidad. Un servicio limitado está disponible para el Día de Conmemoración (Memorial Day), el 4 de Julio y el Día del Trabajo (Labor Day). Por favor llame al Departamento de Reservación para mas información sobre el Calendario De Días De Fiesta.

**ELIGIBILIDAD**

Mientras algunas personas prefieren usar el Servicio Dorado (Gold) en vez de la ruta fija de autobús, este servicio especializado esta diseñado para asistir a aquellos individuos que no pueden tener acceso a la ruta fija regular

de los autobuses de Votran, debido a su incapacidad o porque el servicio de dicha ruta no este disponible en su área, y usted no tiene otro modo de transportación. Para determinar si una persona esta o no siendo beneficiada por el servicio de Votran Gold, un proceso de elegibilidad ha sido establecido.

## EL PROCESO DE SOLICITUD

Cualquier residente del Condado de Volusia puede pedir una **PLANILLA DE ELEGIBILIDAD** a Votran llamando a cualquiera de los teléfonos impresos al frente de este manual. La Planilla de Elegibilidad deberá ser **llenada completamente** para ser considerada para los servicios de transportación de Votran. Si usted requiere asistencia llenando su planilla, el personal de Votran está disponible para ayudarle. La Planilla finalizada será repasada por Votran y la determinación de elegibilidad será tomada en base a la información dada. Una entrevista o evaluación suministrada por nuestro personal pudiese ser requerida para completar el proceso.

El proceso de elegibilidad puede tomar hasta veintiún (21) días para completar. Si usted califica para el Servicio Dorado (Gold) de Votran, la programación de viajes futuros es un proceso rápido y fácil.

## VISITANTES CON INCAPACIDADES

Votran proporciona un servicio de paratránsito complementario para individuos que viajan al condado de Volusia, y son elegibles para servicios bajo el Acta de Americanos con Incapacidades (Americans with Disabilities Act - ADA). Si estos individuos han sido certificados como "Elegibles para Paratránsito ADA" por una entidad publica, la certificación será reconocida hasta los 21 días. Si ellos no han sido certificados como elegibles por otra entidad pública pero reclaman que son elegibles por medio del Paratránsito ADA, tendrán derecho a "elegibilidad presuntiva" hasta los 21 días. Si el servicio es necesitado mas allá de este periodo, estos individuos serán requeridos a aplicar para elegibilidad en el área que están visitando.

## REQUERIMIENTOS PARA LA RECERTIFICACIÓN

Para asegurar que nosotros podamos proporcionarle el mejor servicio posible, Votran deberá mantener archivos exactos y vigentes. Por lo tanto, nuestros **clientes serán sometidos a una re-certificación cada tres (3) años.** (Con la excepción de certificaciones temporales).

## ASISTENCIA PARA LOS VIAJES

Muchos de nuestros clientes requieren asistencia durante sus viajes. Mientras los conductores de Votran pueden proveer asistencia para montarse y bajarse del vehículo, algunos clientes requieren un cuidado mas personalizado. Esta sección del Manual está dirigido a nuestros clientes cuyas necesidades se extienden mas allá de la responsabilidad de un Operario del Servicio Dorado (Gold) de Votran.

**¿Qué edad debe tener una persona para poder utilizar el Servicio Gold de Votran?**

## REQUERIMIENTOS DE EDAD

Niños bajo la edad de seis (6) años **TIENEN** que viajar acompañados. Niños de cuatro (4) años o menor con un peso de 45 lbs. tienen que usar una silla con cinturón de seguridad y restricción. Debido al costo de adquisición, mantenimiento y reemplazo de dichas sillas, al igual que por razones sanitarias debido al contagio de enfermedades, cada adulto u acompañante deberá traer su propia silla para el/(los) niño(s).

**¿Qué pasa si necesito un asistente que viaje conmigo?**

## ASISTENTES DE CUIDADO PERSONAL

Niños bajo la edad de seis (6) años e individuos que requieran asistencia especial mientras están en ruta, deberán estar acompañados por un asistente de cuidado personal (personal care attendant PCA). El asistente deberá estar disponible para proporcionar el cuidado necesario para el cliente, y su transportación será otorgada gratis.

Solo un asistente de cuidado personal podrá viajar gratis. En casos donde no es evidente que el individuo necesite un asistente, es requerida una documentación médica explicando la razón del porque se necesita un acompañante.

El asistente de cuidado personal (PCA) viajará con el cliente para asistir con las funciones vitales y para facilitar el viaje. Aunque el PCA pueda estar acompañando a un cliente, el operario de Votran Gold todavía tiene la responsabilidad de asistir de puerta a puerta. Tanto el PCA como el cliente deberá ser recojido y luego dejado en la misma dirección.

El pedido de un PCA deberá ser aprobado en la planilla inicial para que el individuo sea elegible para viajar con el cliente. Para ser elegible como un PCA, un doctor u otro profesional calificado debe incluir esta información en su planilla.

La información dada deberá reflejar sus limitaciones funcionales que requieren que usted tenga asistencia adicional. Si su estatus físico cambia después de que su planilla sea aprobada sin que el PCA sea autorizado, y usted necesita asistencia adicional, una carta deberá ser escrita por un doctor u otro profesional calificado, y entregada a Votran explicando porque ahora usted necesita un PCA.

**¿Cuándo es que nosotros requerimos a un PCA o a un acompañante?**

Agencias que programan viajes para niños bajo la edad de seis (6) años serán responsables por proveer acompañantes o ayudantes en el autobús sí un padre o guardián no está con el niño. El padre o guardián acompañando a un niño menor de edad no debe traer niños adicionales al menos que los otros jóvenes tengan una cita reservada y estén recibiendo el servicio.

Los operadores de vehículos de Votran Dorado (Gold) están disponibles para asistir a los pasajeros desde la puerta de su punto de partida hasta su punto de llegada. Sin embargo, nosotros requerimos que los pasajeros que necesiten ayuda adicional después de llegar a su destino, viajen con un acompañante.

## ACOMPAÑANTES

Un acompañante puede acompañar a un cliente elegible para el sistema de Paratránsito ADA. Sin embargo, los dos deben ser recogidos y luego dejados en la misma dirección. Acompañantes pagan la misma cantidad que la del cliente elegible (Actualmente $2.00). Al momento de hacer una reservación, usted deberá indicar si el acompañante estará viajando con usted.

## SERVICIO DE ANIMALES

Animales de Servicio son bienvenidos a todas facilidades de Votran, en todos los vehículos de Votran y en todos los vehículos contratados por Votran, bajo la ley de la Florida 413.08. Todos los demás animales no enjauladas están prohibidos.

## RESERVANDO SU VIAJE

Debido al volumen de clientes atendidos por Votran Gold

cada día, los viajes deben ser llamados antes de tiempo para permitir la programación del horario apropiado.

**¿A quien llamo para servicio?**

## CONTACTANDO AL DEPARTAMENTO DE RESERVACIONES

Usted puede pedir un viaje llamando al Departamento de Reservaciones usando los números de teléfono que están impresos al frente de este manual.
Pedidos para servicio para el PRÓXIMO DÍA deben ser llamados antes de las 4:00 p.m del día antes de su viaje. **Servicio para el mismo día no esta disponible.**
Pedidos para servicio durante un lunes no deben ser llamados mas tarde del Viernes anterior a las 4:00 p.m.

Viajes deben ser reservados con hasta dos (2) semanas de anticipación llamando al departamento de reservaciónes entre las 7:00 a.m y las 6:30 p.m de lunes a sábado.
**¿Qué hago si las líneas de teléfono están ocupadas?**

Debido al número de pedidos de viajes que nosotros recibimos a diario, nuestras líneas de teléfono están algunas veces ocupadas. Cuando usted llame para una reservación de servicio y escucha un mensaje, por favor permanezca en la línea hasta que el próximo agente disponible lo atienda. Por favor note que nuestras horas más congestionadas son entre las 8:00a.m. hasta las 10:00a.m. y desde las 12:00p.m. hasta las 2:00p.m. Las mejores horas para llamar son entre las 10:00a.m. y 12:00p.m. o después de las 2:00p.m.

**¿Qué información necesito proveer cuando haga una llamada para hacer una reservación?**

## INFORMACIÓN REQUERIDA

Cuando usted llame para hacer una cita por favor tenga la siguiente información disponible:

- Punto de Partida – Nombre, Número de Teléfono, Dirección, incluyendo él número del apartamento o del edificio, municipio o ciudad y código postal.
- Destino Final
  - Dirección Física (incluyendo: municipio o ciudad y código postal)
  - Número de Teléfono
  - Nombre de su Doctor
  - Dirección y numero de la Oficina de su Doctor
  - Nombre de la Facilidad, si es pertinente
- Hora de Cita y Hora de Vuelta
- Por favor informe al agente de reservación si usted requiere cuidado personal de un asistente (PCA) en su viaje, y especifique si el PCA es ambulatorio o está en una silla de ruedas.

- También, por favor informe al agente de reservación si algún otro requerimiento adicional de viaje es necesario para programar su viaje, tal como es viajar con un animal de servicio.

- Información de Viaje de Regreso- ubicación exacta y la hora (por favor ver la sección de Viajes de Regreso para mas detalles).

Siempre trate de darle al agente de reservaciones la hora que usted necesita llegar a su destino final, o la hora de su cita médica. Debido a que su vehículo estará buscando a varios clientes, los viajes están programados en base a la hora de su cita. Hay hasta una hora de anticipo que requiere que los clientes estén preparados para ser buscados antes de su hora programada. Es decir, que si usted ha hecho una cita para ser recogido a las 9:00a.m. usted podría ser buscado tan temprano como a las 8:00a.m.

Si usted está viajando entre áreas de servicio, usted debe estar preparado para su cita con dos (2) horas de anticipo.

**¿Cómo hago para programar mi viaje de regreso?**

## VIAJES DE REGRESO

Cuando usted programa su transportación, usted **TIENE** que también programar su viaje de vuelta. Viajes de regreso que no estén programados con anticipo no serán aceptados.

Votran podrá ser más complaciente con cambios en su viaje de vuelta si somos notificados puntualmente. Por favor contacte a Votran lo mas pronto posible para informarnos de los cambios sobre su viaje. Si usted no está preparado para regresar con nosotros para su viaje de vuelta, tendrá que esperar hasta que otro viaje de vuelta se haga disponible. Por lo tanto es importante programar su viaje de vuelta lo suficientemente tarde para asegurarse de que estará listo cuando su vehículo llegue.

Cuando esté haciendo su cita con el doctor, por favor informe a la oficina del doctor que estará viajando en transportación publica y que usted necesita estar listo para regresar cuando su vehículo llegue.

**En la mayoría de los casos, usted será recogido en la misma ubicación en la que usted fue dejado.** Si por alguna razón la ubicación para buscarlo es diferente, por favor dígale al agente de reservación **exactamente donde es que usted estará esperando para su viaje de vuelta. El conductor será dado esta información y estará buscándolo a esa ubicación. No se vaya del área ya que podría perder su viaje.**

**Por favor acuérdese que una (1) hora de entrega de la persona a su lugar de llegada, aplica a todos los viajes de regreso.**

Si esta listo para su viaje de vuelta mas de una (1) hora antes de la hora programada, usted puede contactar a Votran para pedir que lo busquen mas temprano. Si usted espera mas de una (1) hora después de su hora programada para que lo recojan, llame a uno de los teléfonos al frente de este manual y un representante lo ayudará. El llamar dentro del tiempo anticipado para su viaje de vuelta no adelantara su búsqueda.

Nuestros vehículos solo hacen paradas en sus puntos predeterminados de origen, y en los destinos finales. Nuestros conductores no harán paradas adicionales excepto en casos de emergencia.

## SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN

Una orden permanente o servicio de subscripción puede ser establecida cuando un cliente viaja regularmente entre los mismos puntos de partida y llegada (dos veces o más a la semana), a las mismas horas. Usted salvara tiempo introduciendo una orden permanente; sin embargo usted debe contactar al departamento de reservaciónes inmediatamente si sus planes cambian para evitar ser cargado con una cancelación o marcado ausente por no presentarse. (No show)

**¿Cuáles son las mejores horas para viajar en el sistema?**

El sistema de Votran opera en las calles publicas y en las carreteras. Ocasionalmente nuestros vehículos corren atrasados durante los periodos de alta demanda como lo es durante eventos especiales, horas de tráfico, o debido al tiempo inclemente.

## TOMANDO SU VIAJE

## INFORMACIÓN SOBRE LA TARIFA

Las tarifas de los vehículos de Votran dependerán sobre su patrocinio u origen de fondos. Su agente de reservaciónes le dirá el costo de su viaje cuando el mismo sea reservado.

El conductor cobrará su tarifa cuando usted aborde el vehículo. Usted debe entregar el **monto exacto**. Nuestros

conductores no cargan dinero y no harán paradas adicionales para obtener cambio. Si usted falla en pagar la tarifa apropiada, esto pudiese comprometer su elegibilidad para transportación.

**Por favor no les entregue propina a los conductores.**

Fichas de una vía (tokens) están disponibles para la venta en cantidades de diez (10). Para mas información sobre la compra de estas fichas (de una vía), por favor llame 386-756-7436 extención 4105

**¿Qué tipo de vehículo me recogerá?**

## CONDUCTORES Y VEHICULOS

Votran opera vehículos diseñados para hospedar clientes ambulatorios y en silla de ruedas.

Los conductores del Servicio Dorado (Gold) no son responsables por cargar, conectar o desconectar ningún equipo usado por el cliente.
Por favor asegúrese que todo el equipo este funcionando adecuadamente e independientemente antes del comienzo de su viaje.

Para lograr las metas de la transportación de viajes compartidos, se cuenta con que los clientes compartan la transportación con otros clientes. Los clientes no deben requerir servicio con un proveedor específico. Cuando usted pide el servicio, usted puede que viaje con uno de los contratistas privados o con uno de los vehículos de Votran.

Todos los conductores de Votran o por Contrato, se les requiere que usen uniformes y divisas de identificación con foto.  Todos los vehículos están marcados simplemente con el nombre de la compañía en una ubicación prominente.

Votran Gold proporciona servicio de paratránsito de puerta a puerta. Nuestros conductores están entrenados para ayudar a las personas que necesiten asistencia para abordar y desmontarse del vehículo. Nosotros **no entramos a la casa de una persona, ni al cuarto de una persona en un hogar de cuidado.** Adicionalmente, **nosotros no iremos mas allá del primer piso de una residencia multi-familiar.** El cliente debe esperar en la planta baja del pasillo, o en la entrada principal.
Nuestros vehículos están equipados para trasladar sillas de rueda comunes (o mini-motos “scooters”), sin embargo el cliente debe tener su propia silla de ruedas.

Una **silla de ruedas común no debe exceder las 30 pulgadas de ancho y 48 pulgadas de largo (medido con dos pulgadas sobre la tierra) y no pueden pesar más de 600 lbs. cuando están ocupadas.**

Clientes en Sillas de Ruedas deben estar en el primer piso con no más de un (1) paso entre la entrada de la residencia y la planta baja. Si hay mas de un (1) paso, una rampa accesible deberá ser instalada en orden para asistir al cliente. Adicionalmente, clientes en sillas de ruedas deben tener una área accesible para abordar, donde el elevador pueda ser desplegado seguramente. El área que lleva hasta la zona de abordamiento debe ser firme para poder sostener el acercamiento hacia el elevador de la silla de ruedas. Grama, grava y arena suave (arenilla) no son superficies aceptables.

**SILLAS DE RUEDAS DEBEN SER EQUIPADAS CON APOYO PARA LOS PIES.**

Los vehículos están equipados con una silla de ruedas para ayudar a abordar aquellos clientes con movilidad limitada. Esta silla de ruedas no es para usarla como modo de transportación, es solo para asistir a nuestros clientes a abordar y desmontar el vehículo.

## TRANSPORTACIÓN DE OXÍGENO

Viajes con equipo de oxígeno están permitidos siempre y cuando este sea administrado por si mismo, y el equipo se pueda guardar seguramente mientras el vehículo está en ruta.  Los conductores de Votran y contratistas no están permitidos a suministrar, conectar o desconectar él oxígeno.

## PERTENENCIAS

La propiedad del cliente que pueda ser cargada por el mismo y/o por el conductor en un viaje, y que pueda ser guardada con seguridad en el vehículo, será permitida a ser trasladada con el cliente.

## ESTATUS DE LLAMADA PENDIENTE (WILL CALL)

De vez en cuando un cliente puede que no este listo para hacer su viaje de regreso cuando el vehículo del servicio de Votran Gold llega a recogerlo.  Si esto ocurre, el cliente será colocado en estatus de llamada pendiente. (Will call)  Esto significa que usted debe contactar a Votran cuando usted

este listo para su viaje de vuelta y así usted será recogido tan pronto como un vehículo este disponible.

**¿Qué pasa si yo decido no viajar después de haber hecho la cita?**

**CANCELACIONES Y LA POLIZA DE "AUSENCIA"**

Individuos, sus guardianes o su agencia patrocinadora deben cancelar sus viajes tan pronto como sepan que el viaje no será desempeñado. Estos viajes deberán ser cancelados por lo menos una (1) hora antes de la hora fijada para evitar ser clasificado como alguien que estuvo ausente y no se presento. (No show)  Si el individuo responde a cualquier notificación de "ausencia" y luego entrega evidencia aceptable y verificable sobre unas circunstancias no prevista e inevitables, o un error con la programación de la cita, el viaje perdido no contará como "ausente".

Personas que llamen con menos de una (1) hora para cancelar un viaje serán catalogados como "ausente" (no show) y se les informara de la sanción.  En la primera ocurrencia de "ausencia" una carta será enviada por Votran explicando la póliza.  Sí una tercera infracción acontece dentro de los 30 días desde la primera ocurrencia, una carta notificándole al cliente que han sido suspendidos del servicio por dos (2) semanas será mandada por Votran.
Cuando un individuo es reintegrado al programa y ellos tienen tres (3) ausencias o más en un periodo de 30 días, la segunda suspensión también será de 30 días.  Cuando el cliente es reintegrado de nuevo y tres (3) infracciones ocurren dentro de 30 días, la suspensión será de 60 días. Al transcurrir una cuarta ofensa, los privilegios del individuo serán revocados permanentemente.

Individuos que llamen con un día o más de anterioridad para cancelar un viaje, el viaje será hecho inactivo y no contará como una cancelación.

Cancelaciones hechas al mismo día con excepción de aquellas hechas con una hora de anticipo serán clasificadas como cancelaciones. Seis (6) cancelaciones serán permitidas en un mes. Más de seis (6) y serán sujetas a la misma acción progresiva de la póliza de “ausencias”.
(no shows)

Si un individuo tiene un viaje programado de ida y vuelta y esta ausente para la primera porción del viaje, el viaje de regreso no será cancelado al menos que el individuo llame a Votran para cancelar el viaje de vuelta. Si el viaje de regreso no es cancelado por la persona, entonces contará como dos ausencias para el mismo día reflejadas en el expediente del individuo.

**LOS CLIENTES DE VOTRAN SON ÚLTIMAMENTE LOS RESPONSABLES PARA LA CANCELACIÓN DE VIAJES**

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

La Comisión de Florida dedicada a la Transportación para los Incapacitados ha establecido los siguientes derechos y responsabilidades para servicios de paratránsito como los de Votran Gold. Por favor recuerde que Votran actúa como la CTC para el condado de Volusia.

## SEGURIDAD:

### Los clientes tienen el derecho a:

1. Viajes en vehículos con aire acondicionado y calefacción (calentadores).
2. Vehículos que son seguros, limpios, equipados con todo lo apropiado y donde no es permitido fumar.
3. Cinturones de seguridad apropiados y/o artefactos de movilidad que se ajustan para mayor seguridad.
4. Puntos de transferencia para los vehículos que son cubiertos y seguros.
5. Un conductor propiamente identificado.
6. Suficientes asientos adecuados con espacio extenso para incluir animales de servicio.
7. Asistencia proporcionada para ayudar con la movilidad de artefactos hacia arriba y hacia abajo a lo máximo de un paso
8. Póliza vigente de la Coordinadora de Transportación Comunitaria (CTC) para emergencias médicas durante traslados.

### Clientes tienen la responsabilidad de:

1. Estar listos y a la espera del vehículo en una ubicación segura hasta una (1) hora antes de la hora de la cita;

2. Mantener cinturones de seguridad y los ajustes de los artefactos de movilidad seguros hasta que el vehículo se detenga.
3. Permanecer sentados hasta que el vehículo se pare o se detenga completamente.

4. Reportar cualquier peligro de seguridad.
5. Mantener sillas de ruedas y otros artefactos que lo ayuden a movilizarse en buena condición.
6. No tocar u operar equipo perteneciente al vehículo.
7. Dirigirse sobre la provisión de los asientos o sillas de auto a la CTC.
8. Informar a la CTC sobre las condiciones mentales o físicas del cliente antes de usar la transportación: y
9. Atenerse a la póliza para conducta disruptiva o violenta.

**CORTESÍA:**

**Clientes tienen el derecho a:**

1. Conductores entrenados, que son profesionales y atentos.
2. Asistencia para abordar y desmontarse del vehículo, asistencia hasta su asiento; y
3. Asistencia con todos los bultos y/o paquetes que puedan ser cargados por un pasajero y un conductor en un viaje.

**Clientes tienen la responsabilidad de:**

1. Llamar para cancelar viajes por lo menos una (1) hora antes del tiempo acordado para recogerlo, y así evitar ser clasificado como “ausente”. (No show)
2. Informar la CTC de toda información pertinente sobre el viaje.
3. Entregar el costo correcto.
4. Estar listo a la hora de ser recogido; y
5. Asegurarse de la higiene personal.

**QUEJAS:**

**Clientes tienen el derecho a:**

1. Quejarse sin miedo a represalias.

2. Investigaciones inmediatas, resoluciones efectivas; e

3. Información vigente y completa sobre el programa.

**SERVICIO:**

**Clientes tienen el derecho de:**

1. Ser recogidos dentro del tiempo asignado de una (1) hora (dos horas para viajes entre áreas de servicio)
2. Tener la expectativa de que el conductor esperá hasta cinco minutos.
3. Tener acceso y hacer llamadas gratis a la CTC.
4. Ser dejado a su cita a tiempo.
5. Utilizar la póliza de la CTC sobre ordenes permanentes; y
6. Utilizar la póliza de la CTC sobre ausencias.

**Clientes son responsables por:**

1. Informarle al agente de reservación sobre el horario de las citas.

2. Aceptar el servicio de viaje compartido.
3. Programar pedidos de viajes con por lo menos un día de anticipo; y
4. Proporcionar su propia silla de ruedas y/o su propio asistente o acompañante.

**¿Qué otras responsabilidades tengo como pasajero de Votran?**

## SEGURIDAD

Los pasajeros son responsables por observar las reglas de seguridad incluyendo el uso de cinturones de seguridad, de no pararse cuando el autobús este en marcha, y de esperar por el conductor para que los asista a subirse y bajarse del autobús.
La ley del Estado de Florida ha determinado que todos los pasajeros en vehículos de Paratránsito **TIENEN QUE USAR CINTURONES DE SEGURIDAD.** El pasajero que rehúse permanecer sentado sin el cinturón de seguridad le será negado el servicio. Si usted tiene documentación médica explicando que el uso del cinturón de seguridad podría ser perjudicial para su salud, entonces este reglamento no le será impuesto. Por favor informe al agente de reservación sobre su situación cuando programe su primer viaje. Adicionalmente, usted tendrá que entregarle a Votran la documentación médica escrita para que dicho requerimiento no se le sea impuesto.

## CONDUCTA APROPRIADA

Pasajeros no deben comer, tomar, fumar o escupir dentro del autobús. Los pasajeros son responsables por considerar a los otros pasajeros durante los viajes

compartidos, practicando buena higiene personal y conteniéndose de hacer ruido excesivo, de cambiarse constantemente de asiento, de lanzar objetos, pelear, sacar las cabezas o los pies fuera de las ventanas, de comportamiento y lenguaje obsceno, etc. Este comportamiento no será tolerado.

En acuerdo con la Póliza de Votran, el servicio puede ser terminado debido a amenazas, tratamiento violento o abusivo hacia el proveedor o los otros pasajeros. Servicio puede ser negado si el pasajero forma parte de conducta seriamente disruptiva o ilegal. Conducta disruptiva seria no incluye comportamiento o apariencia que solo ofende, molesta o resulta ser inconveniente para otros pasajeros o empleados.

Cuando lo ha sido determinado por el Administrador de Operaciones de Votran que la suspensión sea iniciada, comunicación de la suspensión del servicio será hecha por teléfono o por correo al Pasajero o al Padre/Guardian del Pasajero con una copia para la agencia apropiada. (Si es necesario)

**¿Qué pasa si yo no estoy satisfecho con los servicios proporcionados?**

## OPINIÓN DEL CLIENTE

Si usted tiene algún problema con cualquier aspecto del servicio, usted puede llamar o escribir al Departamento de Servicio al Cliente de Votran. Favor llamar al (386) 756-7496 o al (386) 761-7700 para hablar con un Representante de Servicio al Cliente. Para enviar su queja por escrito, dirija su correspondencia a:

**Votran Customer Service Department**
**950 Big Tree Road**
**South Daytona, FL  32119**

Por favor incluya detalles como la hora, fecha, ubicación y una descripción de su problema. Esto ayudará en determinar el personal apropiado para contactar en orden para  resolver cualquier dificultad que usted tenga, lo mas pronto posible.

Si su queja no puede ser resuelta, usted puede obtener información sobre el proceso de agravio contactando al Jefe de Servicio al Cliente, requiriendo una copia de nuestro Procedimiento de Agravio.

O

Usted puede llamar a la Comisión de la Transportación para Incapacitados de Florida Ombudsman (Línea Gratis) -
1-800-983-243.

## Reconocimiento de Recibo de esta Forma

La información proporcionada en este manual es un factor importante para ayudarlo a usted con sus opciones de transportación con el Servicio de Votran Dorado (Gold). Nosotros le recomendamos que lea este manual completamente, y a contactar al personal del Servicio al Cliente si usted tiene alguna pregunta sobre la información que contiene esta guía.

Es importante que el personal de Votran sepa que usted a recibido este Manual del Usuario. Por favor firme su nombre abajo, y despegue esta paágina regresándola a Votran. Usted recibirá una Ficha Dorada (Gold) de Votran dándole las gracias por haber llenado esta forma.

____________________ __________

Firma del Cliente Fecha

____________________
Escriba su Nombre
En letra de molde.

**VOTRAN SE ESFUERZA POR PROVEER UN SERVICIO DE LA MÁS ALTA CALIDAD POSIBLE. NOSOTROS APRECIAMOS Y AGRADECEMOS COMENTARIOS Y SUGESTIONES DE LOS CIUDADANOS DEL CONDADO DE VOLUSIA.**

**GRACIAS POR USAR EL SERVICIO DE VOTRAN**